
Camping Cheque
Simply better holidays
'2012
MODE D'EMPLOI
http://pro.kawan-group.eu



Cultiver et défendre les vraies valeurs du camping !

C'est la volonté des propriétaires partenaires de notre réseau.

16 années d'expérience ont conduit Camping Cheque au succès. Et c'est l'esprit de chaîne de chaque propriétaire de camping qui contribue au succès de l'ensemble du groupe, **par le respect de quelques règles Camping Cheque.**

Ces règles simples qui facilitent la vie de tous. **Prenez-en connaissance et transmettez ce petit manuel à votre personnel de réception.**





La formule Camping Cheque

- Ce qu'inclut Camping Cheque p4
- Offres spéciales & offres exclusives Gold Card p5
- Les cartes Camping Cheque : Gold Card et Silver Card p6-7
- Dates d'acceptation & dates d'ouverture des services p8
- Réservations p9
- Arrivée et départ du client p10
- Éviter les litiges p11
- Le logo et la signalétique Camping Cheque p12

Procédure comptable

- Rémunération Camping Cheque p13
- Retour des camping chèques papier p14
- Les camping chèques numériques p15
- Facturation p16-17
- Terminal en dérangement p18-19

Camping Cheque Plus

- Les nouveautés du guide Camping Cheque 2012 p20
- Portail Internet professionnel p21
- Le magazine 3 Seasons p23

Ce qu'inclut Camping Cheque

Le client Camping Cheque doit bénéficier du même service que les clients directs.

Tout campeur, au moment du check-in, doit annoncer son mode de règlement avec des campings chèques (présentation de camping chèques papier, de la Gold Card ou de la Silver Card).



1 Camping chèque = **15€ la nuit Tarif unique 2 pers.**

+ emplacement standard (véhicule, camping-car, caravane ou tente)

+ électricité 6A ou 5kw

+ douches chaudes

+ animal (si le camping accepte les animaux)



Ne sont pas inclus :
- Taxe touristique / taxe écologique
- Personne supplémentaire
- Animal supplémentaire
- Tout autre service (facturé selon le tarif en vigueur sur le terrain)
- Consommation électrique supérieure à 6A ou 5 KW/jr

Offres spéciales et offres exclusives Gold Card

Les offres spéciales 6=7 (7ème nuit offerte), 11=14 (12ème, 13ème & 14ème nuits offertes) sont cumulables. Par ex. : un client passe 21 nuits sur le camping, il donne 17 camping chèques.

Les clients membres du club Gold Card, titulaires de la Gold Card bénéficient d'offres exclusives dont vous leur faites bénéficier. Ces offres figurent en bas de votre page dans le guide Camping Cheque 2012 et sur le site www.campingcheque.com









La Gold Card

Une carte pour **mieux fidéliser les clients** au réseau Camping Cheque, en attribuant des points Fidélité par séjour (fonction automatisée).
45 000 clients abonnés au club Gold Card à travers l'Europe.

Une carte qui permet de **profiter de certains avantages** mis en place par les agents et les campings.

Une carte de paiement des nuitées passées sur les campings avec rechargement à tout moment, même en voyage.

La Gold Card : une opportunité pour **attirer les clients et les faire rester plus longtemps** tout en augmentant le chiffre d'affaires des services (ex. : 1 apéritif offert pour 1 repas pris au restaurant, 1 vélo loué = 1 vélo offert, 1 repas offert pour tout séjour supérieur à x nuits, etc.).



Vous souhaitez, en cours d'année, proposer à vos clients Gold Card, une offre spéciale qui n'apparaît pas sur le guide, contactez votre coordinateur.

La Silver Card

C’est une carte à puce qui permet d’acheter des camping chèques numériques. Les nuitées sont créditées sur la carte, puis débitées sur les campings.

Elle est rechargée en nuitées aussi souvent que les clients le désirent, même en cours de voyage.

Il n’y a pas de programme de fidélisation, ni d’avantages liés à cette carte.



Les dates d'acceptation des camping chèques & les dates d'ouverture des services

Exemple :

Camping chèques acceptés
01/04/2012 - 30/06/2012
01/09/2012 - 15/10/2012

Les informations publiées sur le guide 2012 sont les données que vous nous avez transmises et vous engagent contractuellement. Ces dates étant publiées sur de nombreux guides et supports dans toute l'Europe, il faut impérativement les respecter.

Cependant, si pour une raison fortuite et non prévisible vous seriez contraints de modifier l'une ou quelconque de ces informations, vous devez en informer votre coordinateur ou notre service commercial dans les plus brefs délais afin que nous puissions informer notre clientèle. Dans le cas contraire, le client pourra prétendre à un dédommagement que nous devrons vous répercuter.

Les dates indiquées correspondent à des nuitées :
si vous acceptez les camping chèques jusqu'au 30/06, la nuit du 30/06 au 01/07 pourra être réglée avec des camping chèques.





Réservations

La formule Camping Cheque est une formule sans réservation, les campings complets en hors saison étant rares. Toutefois, certains clients Camping Cheque souhaitent réserver.

Dans ce cas, les conditions de réservation doivent être identiques à celles appliquées aux clients directs.

Acompte applicable, en numéraire ou sous forme de camping chèques papier.

La Gold Card ou la Silver Card ne permettent pas encore de verser d'acompte sous forme de camping chèques numériques actuellement.

Pré-Réservation en ligne

Le site Internet Camping Cheque propose aux clients de se mettre en relation avec le camping et de donner les dates de son séjour Hors saison, période pendant laquelle le taux d'occupation du camping reste faible.

3 possibilités :

1. Le camping propose la réservation gratuite à tous les clients Camping Cheque :
   Cette réservation vous parviendra sous forme d'un e-mail spécifiant les dates de séjour des clients Camping Cheque. N'hésitez pas à confirmer. Vous devez conserver l'emplacement du client jusqu'à 17 h.
2. Le camping propose la réservation uniquement aux clients Gold Card
   Cette réservation vous parviendra sous forme d'un e-mail spécifiant les dates de séjour des clients Gold Card (uniquement). Vous devez conserver l'emplacement du client jusqu'à 17 h.
3. Le camping recommande sur certaines périodes la réservation :
   Comme mentionné précédemment vous appliquez vos principes et modalités de réservations aux clients Camping Cheque qui souhaitent réserver. Les camping chèques papier doivent être acceptés pour acompte.

L'arrivée et le départ du client

Enregistrement du client « Camping Cheque »

En principe le client vous indique qu'il réglera en camping chèques «papier» ou numériques, sinon le lui demander. Pour un paiement en camping chèques numériques, il vous présente sa Gold Card ou Silver Card.

Le client qui n'a pas réservé n'est pas obligé de donner ses camping chèques à l'arrivée. Seul le client ayant réservé pourra donner ses camping chèques dès l'arrivée, si le règlement du camping l'exige pour ses propres réservations.

Le départ du client

Les camping chèques remis par le client doivent être complétés (talon non détaché), les coordonnées du client ou le N° de Gold Card clairement rempli.

Le client a déjà reçu une facture à l'achat de ses camping chèques. Vous n'avez donc pas à émettre de facture au client. Vous pouvez toutefois lui établir un justificatif s'il vous le demande.

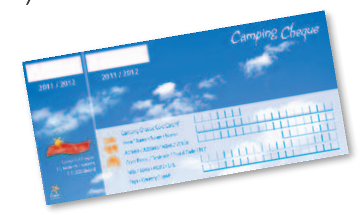
En cas de paiement par Gold Card ou Silver Card, reportez-vous au mode d'emploi Gold Card/Silver Card qui vous a été transmis.

Pour la saison 2012, vous pouvez accepter :

Les camping chèques 2012-2013 (bleu/rouge)



Les camping chèques 2011-2012 (bleu)



Le camping chèque est en cours de validité 2 ans.

Éviter les litiges

Vous avez signé un accord de participation à notre programme Camping Cheque et transmis toutes les informations relatives à l'acceptation des clients Camping Cheque dans votre établissement. La source principale des litiges concerne les dates d'acceptation des camping chèques ou les dates d'ouverture de service. Nous vous prions de vous conformer aux dates que vous nous avez transmises et publiées dans notre guide 2012.

Ces informations ont été publiées et diffusées. Si un évènement fortuit vous contraignait à modifier l'une ou quelconque des informations publiées, veuillez le signaler le plus rapidement possible au coordinateur de votre secteur : vos modifications seront publiées dans le magazine 3 Seasons et sur nos sites internet.

Nous vous rappelons que, sauf cas de force majeure, votre entreprise est tenue contractuellement d'accueillir nos clients sur toute l'année, conformément aux dates qui ont été publiées. La réalité de ces informations engage pleinement votre responsabilité.

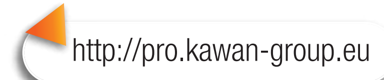
Le forfait Camping Cheque comprend l'électricité, elle est limitée à 6A ou 5KW/jour (sauf accord spécial). Nous vous conseillons de veiller à aucune surconsommation ou à facturer la consommation supplémentaire (par lecture de compteur ou par appréciation après augmentation de l'ampérage).





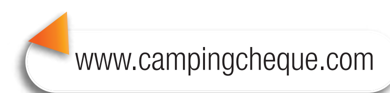
Le logo et la signalétique

Notre logo peut être inséré dans vos supports promotionnels ou publicitaires, sites, etc...
Téléchargez en 1 clic nos logos sur notre site pro :



http://pro.kawan-group.eu

Nous vous encourageons à établir des liens réciproques sur nos sites, améliorant ainsi votre référencement :



www.campingcheque.com

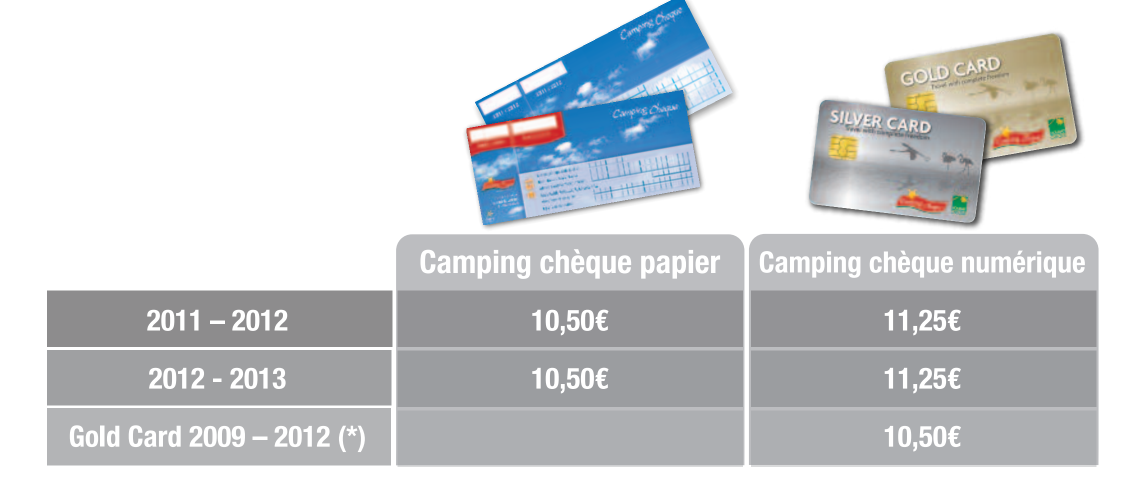


Vous devez aussi apposer **notre signalétique «Camping Cheque»** à l'entrée ou à la réception :

- Autocollant Camping Cheque ;
- Drapeau Camping Cheque (sans le mât) ;
- Panneau Camping Cheque.

Contactez-nous si vous ne les avez pas reçus.

Rémunération du camping chèque



	Camping chèque papier	Camping chèque numérique
2011 – 2012	10,50€	11,25€
2012 - 2013	10,50€	11,25€
Gold Card 2009 – 2012 (*)		10,50€

(*) Les chèques numériques 2009-2012 à valeur de 14€ seront explicitement reconnaissables sur vos récapitulatifs mensuels obtenus à partir de notre portail internet : http://pro.kawan-group.eu et sur vos tickets de transactions.

Retour des camping chèques papier



Les camping chèques sous forme « papier » **doivent être expédiés 2 fois par saison** (à la fin de l'avant-saison, et à la fin de l'après-saison) ou à partir de 400 camping chèques.



Ils sont à adresser à :

SAS KAWAN GROUP
Bureau Central
Camping Cheque France
16, route de Louhans
71330 SIMARD - France

Attention

Conserver le talon détachable (petite partie à gauche du camping chèque) comme justificatif comptable. Les camping chèques papier sont traités par une machine à lecture optique. Le N° doit toujours être lisible et non endommagé.

Regrouper les chèques par année de validité. Utiliser des **élastiques ou des ganses** lors de l'envoi des camping chèques. **Si nous recevons des camping chèques agrafés ils vous seront retournés.** En effet, nous devons les enlever afin de les faire compter par la machine. Les agrafes endommagent la machine.

Faire l'envoi en recommandé ou par une compagnie de transport; emballé en carton (merci d'éviter les enveloppes). Nous ne pouvons malheureusement pas payer les chèques perdus.

Ajouter à votre envoi une facture identique au modèle page 17.

Les camping chèques numériques

Pour la facturation des camping chèques numériques, il vous faut télécharger une liste mensuelle des transactions sur notre portail internet.

Pour vous connecter :



http://pro.kawan-group.eu

Entrez votre Login et mot de passe. Login ou mot de passe perdu ? Reportez-vous à la page 21.

- En entête de page, au dessous du bloc d'identification en cliquant sur le drapeau anglais, vous accéderez à la version anglaise.

- Dans la rubrique Gold Card et Silver Card, choisissez : « État de facturation »



- Choisir ensuite dans les menus déroulants le mois que vous désirez télécharger ainsi que la version (française ou anglaise), puis cliquez sur OK.

Votre liste mensuelle des transactions de chèques numériques est téléchargeable à partir du 5 de chaque mois sur notre portail internet.

- Vous téléchargez un fichier PDF reprenant la totalité des transactions réalisées dans le mois, comprenant également les transactions passées par la procédure d'urgence. Une facture pré-établie accompagne votre relevé. Si vous ne souhaitez pas établir une nouvelle facture, vous pouvez imprimer cette facture pré-établie, la tamponner, la signer et nous la renvoyer.

Important :

Pour les campings disposant de TPE, veillez à bien réaliser une télécollecte au dernier jour du mois (le 30 ou le 31) pour que toutes les transactions soient transmises à notre serveur et que votre relevé soit fidèle à ce qui a été réalisé.

Facturation

Pour que nous puissions vous régler dans les meilleurs délais, il est impératif que vos factures comportent toutes les mentions légales exigées par l'Administration fiscale française conformément aux dispositions légales du Code Général des Impôts (art. 289 I du CGI mentions légales obligatoires et art. 1737 du CGI pour « sanctions pour défaut de facturation »).



Merci de nous transmettre un relevé d'identité bancaire (RIB/IBAN + Swift).

Vous trouverez ci-après un exemple de facture à nous adresser avec vos camping chèques ou vos relevés. Il ne faut surtout pas faire apparaître la valeur faciale du camping chèque sur vos factures mais le montant hors commission (cf p13 et facture ci-contre). En effet, si vous faisiez apparaître le prix de 15 €, vous seriez redevable de la TVA sur ce montant alors que vous ne l'avez pas perçu.



Exemple de facture

Coordonnées complètes de l'établissement émetteur :

nom de l'établissement, raison sociale, adresse, pays,
n°RCS, Siret et TVA intracommunautaire
Nom usuel du camping

Coordonnées complètes du destinataire :

SAS KAWAN GROUP
16, route de Louhans
F-71330 SIMARD
TVA : FR06418679643

Date de Facturation : __________

N° de Facture __________ (n° devant correspondre au numéro de facturation de votre comptabilité)

Nombre de camping chèques : 2011 / 2012 ______ x 10,50 € = ______ €

2012 / 2013 ______ x 10,50 € = ______ €

Nombre de camping chèques numériques (Silver Card / Gold Card 14 et 15 €) :

2011 / 2012 ______ x 11,25 € = ______ €

2009 / 2012 ______ x 10,50 € = ______ €

Relevé du mois de __________

Montant Total TTC = ______ €

Dont TVA (____ %) = ______ €

Votre terminal est en dérangement

Nous avons mis en place une procédure de remplacement vous permettant de traiter le départ du client en toute sérénité.

Dans quel cas ?

Cette procédure est valable dans 2 cas :

1. La carte ne fonctionne pas ou la carte est perdue ou volée
   Vous pouvez utiliser cette procédure et demander au client de contacter nos services qui s'assureront dans les meilleurs délais du remplacement de la carte. Nous nous occuperons alors d'apporter au client la meilleure solution de façon à ce qu'il ne soit pas pénalisé.

2. Le TPE ou lecteur de carte ne fonctionne pas
   Après avoir tout essayé avec nos services pour vous dépanner (Hotline : 0033 385 72 29 90), vous pouvez vous connecter sur le site Internet et effectuer le débit en ligne selon la procédure décrite ci-après.
   Vous ne devez utiliser le site que dans ces 2 cas et le jour même du départ du client. La transaction sera interdite si le solde du compte client est insuffisant.

Comment faire ?

Allez sur le site Internet professionnel de Camping Cheque http://pro.kawan-group.eu pour réaliser la transaction de débit en ligne.



Nouveau lecteur dont sont équipés certains campings


TPE

Connectez-vous au site pro Camping Cheque

http://pro.kawan-group.eu

1

Entrez votre Login et mot de passe*

Puis allez sur « Procédure d'urgence ».



2

Remplissez le formulaire

Les champs « Date », « Identifiant », « Nombre de chèques à débiter » et « Cause de dysfonctionnement » sont obligatoires.



Procédure d'urgence

Nom du camping:	Licence Test
Date : 19/11/2009	19/11/2009
Identifiant Gold Card ou Silver Card :	
Nombre de chèques à débiter :	2
Email client :	
Cause dysfonctionnement (choix obligatoire) :	☑ TPE en dérangement ☐ Carte abîmée ☐ Carte perdue/volée

Valider



Procédure d'urgence

Nom du camping:	Licence Test
Date :	19/11/2009
Identifiant Gold Card ou Silver Card:	
Nom:	
Prénom :	Sandra
Code Postal:	67490
Ville :	DETTWILLER
Nombre de chèques à débiter:	2
Email client:	
Cause dysfonctionnement (choix obligatoire) :	☑ TPE en dérangement

Retour Valider

3

Validez après vérification et imprimez pour preuve de paiement

Imprimez la page pour preuve de paiement (1 exemplaire camping, 1 exemplaire client). La transaction est enregistrée sur votre compte et sur celui du client.



Procédure d'urgence

Nom du camping:	Licence Test
Identifiant Gold Card ou Silver Card :	
Nom:	
Prénom :	Sandra
Code Postal :	67490
Ville :	DETTWILLER
Date :	19/11/2009
Nombre de chèques à débiter :	2
Solde de la carte (sous réserve de télécollecte des terminaux)	

Imprimer cette page

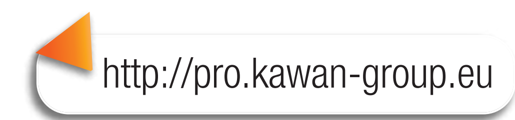
* Vous avez oublié votre mot de passe, reportez-vous à la page 21.

Les nouveautés Camping Cheque 2012

- 622 campings
- l'application Camping Cheque disponible gratuitement sur App Store et Androïd Market en 6 langues
- 48 Top Campings en 2011
- la possibilité de régler ses locations en camping chèques numériques (Silver Card ou Gold Card)



Un portail internet professionnel



Notre site Internet Pro est votre référence pour toutes les informations professionnelles concernant Camping Cheque ainsi que Holiday Cheque et Kawan.

Pour y accéder, rendez-vous sur http://pro.kawan-group.eu, tapez votre login & mot de passe (si vous avez oublié vos codes d'accès, vous pouvez vous les faire envoyer par e-mail, en cliquant sur « mot de passe perdu»).

1 **Cliquez sur mot de passe perdu**



2 **puis tapez votre email**





Portail internet professionnel (suite)

Il est disponible en 2 langues (anglais - français) et vous renseigne sur :

- le téléchargement des visuels (logos, images, etc.), utilisables sur vos brochures, votre site internet etc.
- les salons où nous sommes présents chaque saison
- le mode d'emploi et la facturation de la Gold Card
- vos coordonnées personnelles & administratives, dans la rubrique “mon compte”





Vous pouvez à tout moment accéder à vos données pour les compléter ou les modifier (ex. : changement de propriétaire, de coordonnées bancaires, etc.).
La mise à jour des prochaines éditions du guide se fera directement avec un accès par ce site.



Le magazine « 3 Seasons » - Aidez-nous à parler de vous !

Le magazine de 52 pages paraît 3 fois par an (en janvier, avril et juillet) à **52 000 exemplaires** ; il est envoyé à tous les clients Gold Card et distribué sur les salons européens.

Vous pouvez y faire publier les actualités de votre camping (différentes des informations déjà éditées dans le guide ; nous ne publions pas les textes publicitaires de vos brochures). Nous considérons comme informations : les offres spéciales autres que celles du guide Camping Cheque, les séjours à thème, les animations et événements basse saison (sur, ou à proximité du camping), les transformations sur le camping (nouvelle piscine…), les récompenses (camping de l'année ANWB, récompense d'un organisme pour l'environnement…), les nouveaux classements (étoiles, catégorie…).

Les informations doivent nous parvenir avant la fin des mois de octobre, janvier et mai. **Même si vous n'êtes pas sûrs de la valeur de vos infos, n'hésitez pas à nous les faire parvenir.** Si possible joignez des photos afin d'illustrer vos informations.



Vos Contacts





16 route de Louhans
71330 Simard - France
tel. +33 (0)3 85 72 29 90

SERVICE COMPTABILITÉ :
+33 (0)3 85 72 29 94

SERVICE COMMERCIAL :
+33 (0)3 85 72 29 90

SERVICE MARKETING :
+33 (0)3 85 72 29 96

SERVICE GOLD CARD :
+33 (0)3 85 72 29 90

VOTRE SITE PRO :
http://pro.kawan-group.eu

Camping Cheque est une marque commerciale de SAS KAWAN GROUP